

## ACCUEIL, QUALITE ET EFFICACITE EN FACE A FACE

### Objectifs :

- Améliorer la communication de la structure.
- Adapter son accueil au contexte professionnel, entreprise, collectivité, service public...
- Gérer les situations difficiles.

**Durée :** 2 jours

**Type :** Formation-Action

**Pour qui :** Tout public en mission d'accueil ou relation client en face à face...

### Principaux thèmes abordés

#### La notion d'accueil

- Réflexions sur : qu'est ce que nous attendons en tant que client ?
- Les attitudes de services et la qualité de service
- L'impact de la qualité de service sur le client

#### Les attitudes favorisant l'accueil

- Le premier contact, communication verbale et non verbale.
- La personnalisation de l'accueil.
- Développer une attitude positive : le sourire, le regard, la gestuelle
- Assertivité et empathie : écoute et compréhension
- Apprendre à transformer son discours
- Les techniques de questionnements
- La notion de cohérence verbal / non verbal

#### La gestion des situations conflictuelles

- Désamorcer le conflit : trouver un cadre commun à la discussion
- Développer des états internes positifs
  - ✓ L'affirmation de soi pour donner confiance à l'autre
- Les techniques pour déverrouiller en souplesse une situation
- Principes et techniques du mimétisme comportemental et verbal.
- Savoir dire non.
  - ✓ Savoir défendre sa position en argumentant
  - ✓ Savoir prendre l'initiative de la conclusion en restant sur sa position.
- Gérer son stress.

#### Entraînement intensif

- Mise en situations à partir des différents cas rencontrés.. Utilisation de la vidéo.

#### Conclusion et évaluation

- Bilan de la formation et engagement individuel des modifications de comportement à maintenir au poste de travail.